



**Universidad Veracruzana
Instituto de Salud Pública
Maestría en Salud Pública**

**“Satisfacción laboral del personal, de las policlínicas del
sector público, que ha sido contratado por el Seguro
Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria.
Belice C.A, 2011.”**

**Alumna: Deysi Marie Mendez
Directora de Tesis: Edit Rodríguez Romero
Xalapa, Enríquez, Ver., a 15 de agosto 2011**

Resumen

Cuando se desea conocer la percepción general de las personas hacia su vida y entorno laboral, con frecuencia se acude a la medición de la satisfacción laboral, ya que el grado de satisfacción puede afectar tanto la cantidad como la calidad del trabajo, además de incidir en el ausentismo y rotación constante de personal entre otros. Hay varios factores que influyen en la satisfacción laboral, por eso tratar de entenderlos, da pauta a cómo dirigir y encaminar al personal hacia el logro de los objetivos organizacionales, y así mejorar la calidad de la organización, cuyo fin es brindar servicios de buena calidad.

Estudios sobre la satisfacción laboral en organizaciones en especial el sector salud, son inexistentes en Belice Centro América (C.A.), motivo por el cual fue bien recibida la realización de esta investigación. Por lo tanto surgió la interrogante ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de las policlínicas del sector público contratadas por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria en Belice C. A. en el año 2011?

Para poder responder a dicha interrogante se planteó un objetivo general: conocer y analizar el nivel de satisfacción laboral del personal adscrito a las policlínicas del sector público que han sido contratadas por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria. Belice C. A. 2011.

Para el cumplimiento del objetivo general y los dos específicos, se midieron doce variables relacionados con la satisfacción laboral: condiciones ambientales del trabajo, recursos materiales, responsabilidad, participación, comunicación, reconocimiento, salario, promoción profesional, relaciones interpersonales, relación con los directivos, competencia de los directivos, y capacitación de los recursos humanos. Además se realizó un análisis de las características socio-demográficas y laborales y su relación con el nivel de satisfacción laboral.

Es un estudio descriptivo, observacional y transversal, en él se utilizó un cuestionario auto aplicado sólo al personal que tiene contacto con los usuarios: archivo clínico, secretaria, recepcionista, administradores, médicos, enfermeras, farmacéuticos y asistente farmacéutico; resultaron en total 75 trabajadores de las cinco policlínicas del sector público contratadas por el Seguro Nacional de Salud para la provisión de atención sanitaria: Matron Roberts, Dangriga, Independence, Punta Gorda y San Antonio, únicamente no participaron tres trabajadores seleccionados; se obtuvieron 72 respuestas.

Los niveles de satisfacción que se establecieron fueron: muy insatisfecho, insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Se concluyó que en general el nivel de satisfacción laboral es el insatisfecho. La variable mejor valorada fue la de condiciones ambientales y la menor fue la competencia del directivo.

Los aspectos socio-demográficos, no influyen en el nivel de satisfacción ya que, tanto los hombres como las mujeres, expresaron insatisfacción, de la misma manera en todos los niveles de escolaridad, categoría laboral, rangos de edad y antigüedad laboral.